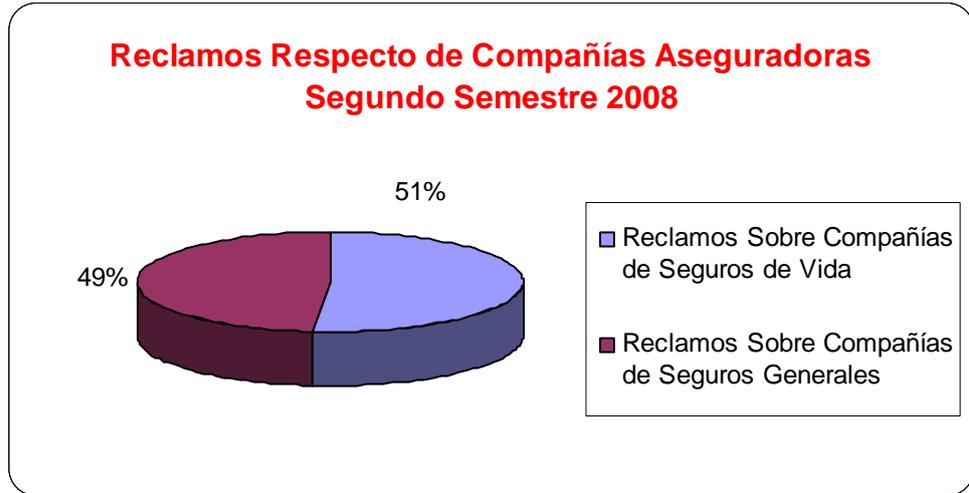


**INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2008**

**A) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

Participación por Grupo de los reclamos recibidos en la Superintendencia  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

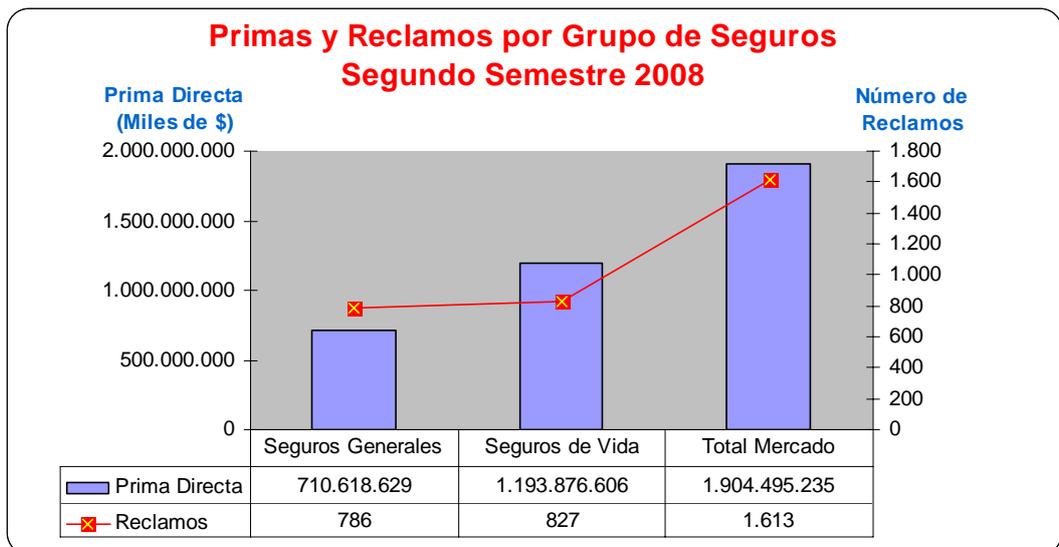
*Cuadro I*



|   |       |
|---|-------|
| Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 49% corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 51% a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).<br><b>Nota:</b> Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el segundo semestre 2008, las cuales ascienden a 1.613 | 1.613 |
|---|-------|

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

*Cuadro II*



**Nota:** Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del segundo semestre 2008, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA  
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS  
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

*Cuadro III*

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD<br>FISCALIZADA | Reclamos   |            | Prima Directa      |            | Tasa reclamos<br>respect. Prima<br>(e) |
|--|------------|------------|--------------------|------------|--|
|  | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (M\$)<br>(c)       | (%)<br>(d) |  |
| ABN AMRO (1)                                       | 1          | 0          | 0                  | 0          | -                                      |
| ACE  | 58         | 7,38       | 36.958.041         | 5,20       | 1,57                                   |
| ASEGURADORA MAGALLANES                             | 74         | 9,41       | 44.365.279         | 6,24       | 1,67                                   |
| BCI  | 66         | 8,40       | 51.176.846         | 7,20       | 1,29                                   |
| CARDIF   | 185        | 23,54      | 42.825.546         | 6,03       | 4,32                                   |
| CESCE (2)  | 0          | 0          | 479.557            | 0,07       | -                                      |
| COFACE   | 0          | 0          | 3.970.456          | 0,56       | 0                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                                 | 23         | 2,93       | 9.940.041          | 1,40       | 2,31                                   |
| CREDITO CONTINENTAL                                | 1          | 0          | 8.838.991          | 1,24       | 0,11                                   |
| CHILENA CONSOLIDADA                                | 50         | 6,36       | 67.439.152         | 9,49       | 0,74                                   |
| CHUBB CHILE  | 0          | 0          | 8.686.635          | 1,22       | 0                                      |
| FAF (3)  | 0          | 0          | 0                  | 0          | -                                      |
| HDI (4)  | 27         | 3          | 12.761.182         | 2          | 2,12                                   |
| HUELEN (5)   | 0          | 0          | -47.742            | -0,01      | 0                                      |
| INTERAMERICANA                                     | 23         | 2,93       | 63.372.022         | 8,92       | 0,36                                   |
| LIBERTY  | 28         | 3,56       | 57.335.229         | 8,07       | 0,49                                   |
| MAPFRE   | 56         | 7,12       | 52.908.508         | 7,45       | 1,06                                   |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                          | 0          | 0          | 4.609.335          | 0,65       | 0                                      |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                          | 0          | 0          | 588.736            | 0,08       | -                                      |
| ORION (6)  | 0          | 0          | 0                  | 0          | -                                      |
| PENTA-SECURITY                                     | 59         | 7,51       | 88.277.398         | 12,42      | 0,67                                   |
| RENTA NACIONAL                                     | 6          | 0,76       | 8.671.900          | 1,22       | 0,69                                   |
| ROYAL & SUN ALLIANCE                               | 93         | 11,83      | 119.914.723        | 16,87      | 0,78                                   |
| SANTANDER  | 36         | 4,58       | 27.546.794         | 3,88       | 1,31                                   |
| <b>Totales</b>                                     | <b>786</b> | <b>100</b> | <b>710.618.629</b> | <b>100</b> |  |

**Notas Seguros Generales:**

(1) Abn Amro Seguros Generales S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05).

Abn Amro Seguros Generales S.A. cambió de nombre y objeto social a RBS(CHILE) Inversiones Financieras S.A. por Resolución N°507 del 8.08.2008

(2) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31 de Marzo de 2008

(3) FAF International Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15 de Octubre de 2008

(4) Por resolución N° 746 del 29.12.2008 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ISE Chile Compañía de Seguros Generales S.A por el de HDI Seguros S.A.

(5) Prima negativa originada por devolución de prima no consumida

(6) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18 de Diciembre de 2008

**Continuación Notas Seguros Generales:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos.

**INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA  
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS  
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

*Cuadro IV*

| SEGUROS DE VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos   |            | Prima Directa        |            | Tasa reclamos respect.<br>Prima<br>(e) |
|---|------------|------------|----------------------|------------|--|
|   | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (M\$)<br>(c)         | (%)<br>(d) |  |
| ABN AMRO (1)                                  | 1          | 0,12       | 0                    | 0,00       | -                                      |
| ACE   | 10         | 1,21       | 5.922.001            | 0,50       | 1,69                                   |
| BANCHILE                                      | 25         | 3,02       | 36.775.597           | 3,08       | 0,68                                   |
| BBVA  | 10         | 1,21       | 72.444.911           | 6,07       | 0,14                                   |
| BCI   | 18         | 2,18       | 25.572.245           | 2,14       | 0,70                                   |
| BICE VIDA                                     | 46         | 5,56       | 88.490.731           | 7,41       | 0,52                                   |
| CARDIF  | 110        | 13,30      | 38.023.153           | 3,18       | 2,89                                   |
| CLC   | 39         | 4,72       | 2.603.934            | 0,22       | 14,98                                  |
| CN LIFE                                       | 3          | 0,36       | 670.481              | 0,06       | -                                      |
| CONSORCIO NACIONAL                            | 47         | 5,68       | 94.155.043           | 7,89       | 0,50                                   |
| CORPVIDA (2)                                  | 17         | 2,06       | 70.506.308           | 5,91       | 0,24                                   |
| CRUZ DEL SUR                                  | 27         | 3,26       | 46.573.341           | 3,90       | 0,58                                   |
| CHILENA CONSOLIDADA                           | 36         | 4,35       | 69.772.144           | 5,84       | 0,52                                   |
| EUROAMERICA                                   | 18         | 2,18       | 45.999.516           | 3,85       | 0,39                                   |
| HUELEN  | 0          | 0          | 376.576              | 0,03       | -                                      |
| ING   | 54         | 6,53       | 170.787.071          | 14,31      | 0,32                                   |
| INTERAMERICANA                                | 77         | 9,31       | 42.936.751           | 3,60       | 1,79                                   |
| ITAU (4)                                      | 1          | 0,12       | 1.425.943            | 0,12       | 0,70                                   |
| MAPFRE  | 3          | 0,36       | 568.942              | 0,05       | -                                      |
| METLIFE                                       | 132        | 15,96      | 134.350.795          | 11,25      | 0,98                                   |
| MUTUAL DE SEGUROS                             | 6          | 0,73       | 9.656.857            | 0,81       | 0,62                                   |
| MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION                | 2          | 0,24       | 7.191.786            | 0,60       | 0,28                                   |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                     | 3          | 0,36       | 7.026.335            | 0,59       | 0,43                                   |
| OHIO NATIONAL                                 | 19         | 2,30       | 17.785.314           | 1,49       | 1,07                                   |
| PENTA   | 24         | 2,90       | 54.904.333           | 4,60       | 0,44                                   |
| PRINCIPAL                                     | 7          | 0,85       | 49.505.385           | 4,15       | 0,14                                   |
| RENTA NACIONAL                                | 2          | 0          | 14.553.169           | 1,22       | 0,14                                   |
| SANTANDER                                     | 36         | 4,35       | 56.481.557           | 4,73       | 0,64                                   |
| SECURITY PREVISION (3)                        | 54         | 6,53       | 28.816.387           | 2,41       | 1,87                                   |
| <b>Totales</b>                                | <b>827</b> | <b>100</b> | <b>1.193.876.606</b> | <b>100</b> |  |

**Notas Seguros de Vida:**

(1) Abn Amro Seguros de Vida S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05)

Abn Amro Seguros de Vida S.A. cambió de nombre a RBS(CHILE) Seguros de Vida S.A. por Resolución N°475 del 28.07.2008

(2) Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambio razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.

(3) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.

(4) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26 de Septiembre de 2008

**Continuación Notas Seguros de Vida:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos.

**INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS  
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS  
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

*Cuadro V*

| SEGUROS GENERALES<br>NOMBRE ENTIDAD<br>FISCALIZADA | Reclamos   |            | Siniestros     |            | Tasa reclamos<br>respect. N°<br>Siniestros<br>(e) |
|--|------------|------------|----------------|------------|---|
|  | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (N°)<br>(c)    | (%)<br>(d) |   |
| ABN AMRO (1)                                       | 1          | 0          | 0              | 0          | -   |
| ACE  | 58         | 7          | 1.580          | 0          | 3,67  |
| ASEGURADORA MAGALLANES                             | 74         | 9          | 47.666         | 12         | 0,16  |
| BCI  | 66         | 8          | 39.018         | 10         | 0,17  |
| CARDIF   | 185        | 24         | 65.987         | 17         | 0,28  |
| CESCE (2)  | 0          | 0          | 1              | 0          | -   |
| COFACE   | 0          | 0          | 446            | 0          | 0   |
| CONSORCIO NACIONAL                                 | 23         | 3          | 9.586          | 2          | 0,24  |
| CREDITO CONTINENTAL                                | 1          | 0          | 1.226          | 0          | 0,08  |
| CHILENA CONSOLIDADA                                | 50         | 6          | 2.234          | 1          | 2,24  |
| CHUBB CHILE  | 0          | 0          | 1.518          | 0          | 0   |
| FAF (3)  | 0          | 0          | 0              | 0          | -   |
| HDI (4)  | 27         | 3          | 38.616         | 10         | 0,07  |
| HUELEN   | 0          | 0          | 0              | 0          | -   |
| INTERAMERICANA                                     | 23         | 3          | 7.565          | 2          | 0,30  |
| LIBERTY  | 28         | 4          | 24.675         | 6          | 0,11  |
| MAPFRE   | 56         | 7          | 26.168         | 7          | 0,21  |
| MAPFRE GARANTIA Y CREDITO                          | 0          | 0          | 421            | 0          | 0   |
| CARABINEROS  | 0          | 0          | 28             | 0          | -   |
| ORION (5)  | 0          | 0          | 0              | 0          | -   |
| PENTA-SECURITY                                     | 59         | 8          | 31.541         | 8          | 0,19  |
| RENTA NACIONAL                                     | 6          | 1          | 6.781          | 2          | 0,09  |
| ROYAL & SUN ALLIANCE                               | 93         | 12         | 68.135         | 18         | 0,14  |
| SANTANDER  | 36         | 5          | 13.686         | 4          | 0,26  |
| <b>Totales</b>                                     | <b>786</b> | <b>100</b> | <b>386.878</b> | <b>100</b> |   |

**Notas Seguros Generales:**

(1) Abn Amro Seguros Generales S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05).

Abn Amro Seguros Generales S.A. cambió de nombre y objeto social a RBS(CHILE) Inversiones Financieras S.A. por Resolución N°507 del 8.08.2008

(2) CESCE CHILE Aseguradora S.A. fue autorizada por Resolución N°184 de 31 de Marzo de 2008

(3) FAF International Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 619 de 15 de Octubre de 2008

(4) Por resolución N° 746 del 29.12.2008 de esta Superintendencia, se aprobó el cambio de nombre de ISE Chile Compañía de Seguros Generales S.A por el de HDI Seguros S.A.

(5) Orion Seguros Generales S.A. fue autorizada por Resolución N° 703 de 18 de Diciembre de 2008

**Continuación Notas Seguros Generales:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados, informados por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades.

**INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS  
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS  
EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS.  
Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

*Cuadro VI*

| SEGUROS DE VIDA<br>NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA | Reclamos   |            | Siniestros (*)   |            | Tasa reclamos<br>respect. N°<br>Siniestros<br>(e) |
|---|------------|------------|------------------|------------|---|
|   | N°<br>(a)  | %<br>(b)   | (N°)<br>(c)      | (%)<br>(d) |   |
| ABN AMRO (1)                                  | 1          | 0,12       | 0                | 0          | -   |
| ACE   | 10         | 1,21       | 295              | 0          | 3,39  |
| BANCHILE                                      | 25         | 3,02       | 2.929            | 0          | 0,85  |
| BBVA  | 10         | 1,21       | 5.327            | 0          | 0,19  |
| BCI   | 18         | 2,18       | 54.303           | 2          | 0,03  |
| BICE VIDA                                     | 46         | 5,56       | 287.400          | 11         | 0,02  |
| CARDIF  | 110        | 13,30      | 4.229            | 0          | 2,60  |
| CLC   | 39         | 4,72       | 917              | 0          | 4,25  |
| CN LIFE                                       | 3          | 0,36       | 192              | 0          | 1,56  |
| CONSORCIO NACIONAL                            | 47         | 5,68       | 41.588           | 2          | 0,11  |
| CORPVIDA (2)                                  | 17         | 2,06       | 79.540           | 3          | 0,02  |
| CRUZ DEL SUR                                  | 27         | 3,26       | 112.608          | 4          | 0,02  |
| CHILENA CONSOLIDADA                           | 36         | 4,35       | 124.107          | 5          | 0,03  |
| EUROAMERICA                                   | 18         | 2,18       | 228.870          | 8          | 0,01  |
| HUELEN  |            | 0,00       | 70               | 0          | 0,00  |
| ING   | 54         | 6,53       | 470.914          | 17         | 0,01  |
| ITAU (4)                                      | 1          | 0,12       | 0                | 0          | -   |
| INTERAMERICANA                                | 77         | 9,31       | 130.762          | 5          | 0,06  |
| MAPFRE  | 3          | 0,36       | 329              | 0          | 0,91  |
| METLIFE                                       | 132        | 15,96      | 498.601          | 18         | 0,03  |
| MUTUAL DE SEGUROS                             | 6          | 0,73       | 888              | 0          | 0,68  |
| MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION                | 2          | 0,24       | 342              | 0          | 0,58  |
| MUTUALIDAD DE CARABINEROS                     | 3          | 0,36       | 341.446          | 13         | 0,00  |
| OHIO NATIONAL                                 | 19         | 2,30       | 5.710            | 0          | 0,33  |
| PENTA   | 24         | 2,90       | 1.124            | 0          | 2,14  |
| PRINCIPAL                                     | 7          | 0,85       | 633              | 0          | 1,11  |
| RENTA NACIONAL                                | 2          | 0,24       | 581              | 0          | 0,34  |
| SANTANDER                                     | 36         | 4,35       | 2.240            | 0          | 1,61  |
| SECURITY PREVISION (3)                        | 54         | 6,53       | 317.002          | 12         | 0,02  |
| <b>Totales</b>                                | <b>827</b> | <b>100</b> | <b>2.712.947</b> | <b>100</b> |   |

**Notas Seguros de Vida:**

(1) Abn Amro Seguros de Vida S.A., dejó de vender pólizas a contar del 8/Ago/05 (Hecho Esencial, 2/Ago/05)

Abn Amro Seguros de Vida S.A. cambió de nombre a RBS(CHILE) Seguros de Vida S.A. por Resolución N°475 del 28.07.2008

(2) Compañía de Seguros Vida Corp S.A. cambio razón social a Compañía de Seguros Corpvida S.A por Resolución N° 551 del 26.11.2007.

(3) Con fecha 31 de Diciembre 2007 la Compañía Security Previsión S.A. absorbió a Cigna Compañía de Seguros de Vida S.A.

(4) Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A. fue autorizada por Resolución N°580 de 26 de Septiembre de 2008

**Continuación Notas Seguros de Vida:**

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros y Rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades.
- (\*) Incluye Rentas contratadas Previsionales y no Previsionales

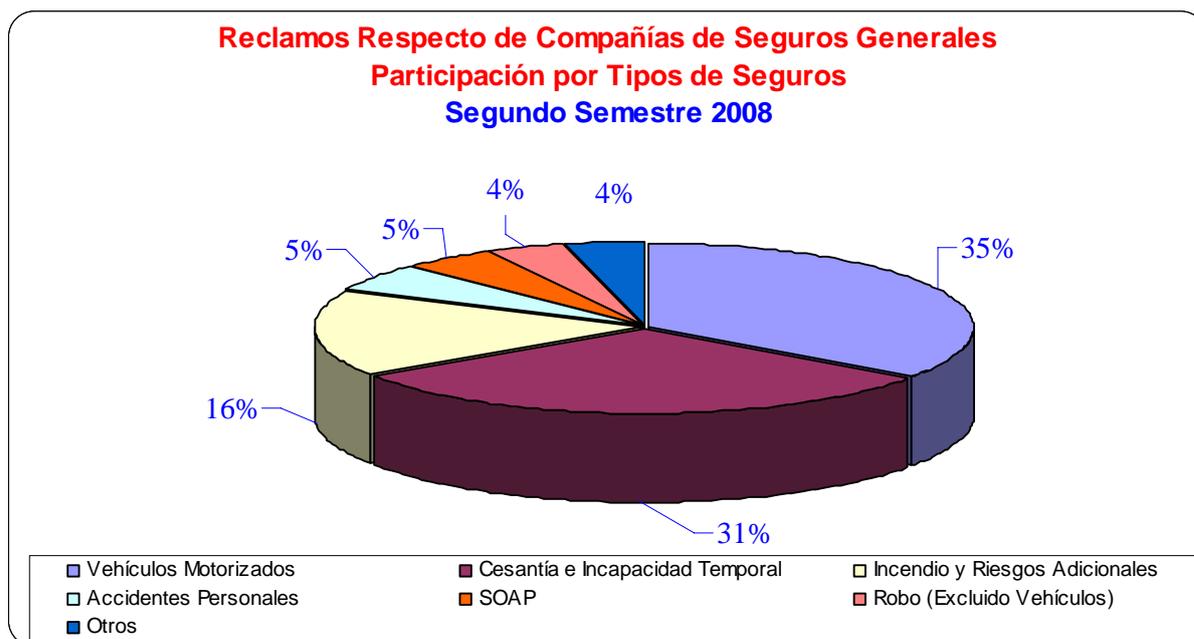
Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia  
 Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

*Cuadro VII*

**Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros desde el 1.07.2008 al 31.12.2008**

| Tipo                            | Total      | %           |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Vehículos Motorizados           | 276        | 35%         |
| Cesantía e Incapacidad Temporal | 240        | 31%         |
| Incendio y Riesgos Adicionales  | 129        | 16%         |
| Accidentes Personales           | 42         | 5%          |
| SOAP                            | 37         | 5%          |
| Robo (Excluido Vehículos)       | 31         | 4%          |
| Otros                           | 31         | 4%          |
| <b>Total general</b>            | <b>786</b> | <b>100%</b> |

*Cuadro VIII*



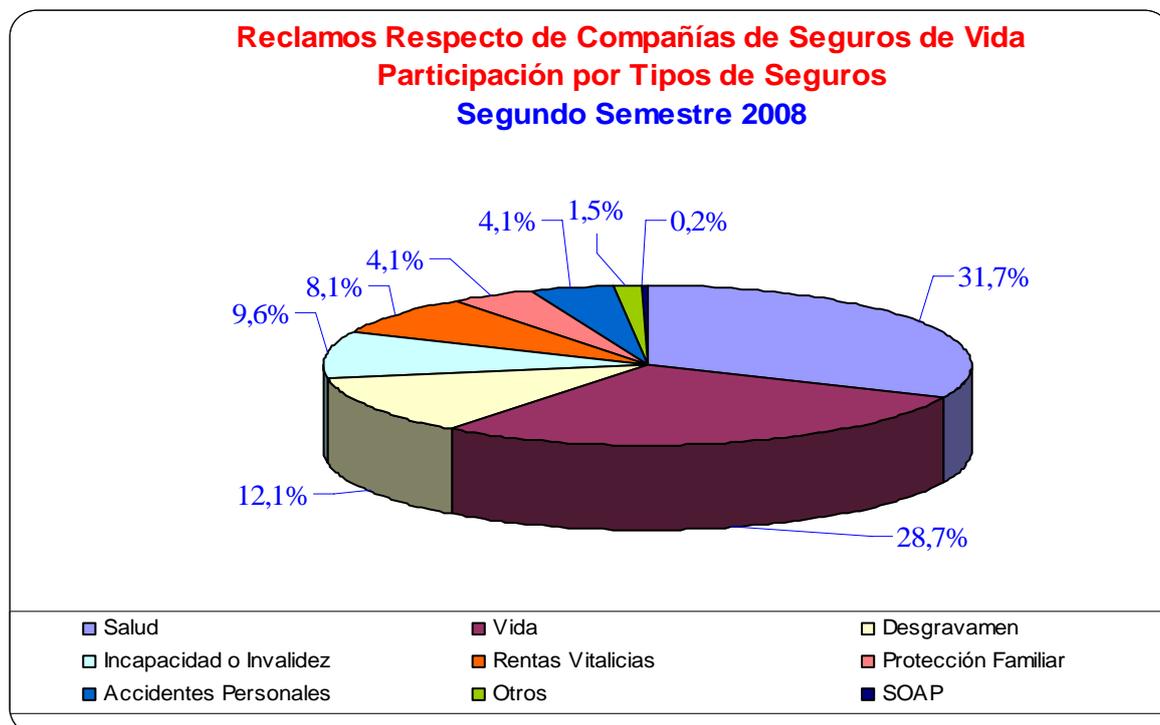
**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2008 por tipo de seguro, en el mercado de seguros generales.

Participación por Tipos de Seguros de los Reclamos recibidos en la Superintendencia  
 Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

*Cuadro IX*

| Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros desde el 1.07.2008 al 31.12.2008 |            |             |
|---|------------|-------------|
| Tipo  | Total      | %           |
| Salud   | 262        | 31,7%       |
| Vida  | 237        | 28,7%       |
| Desgravamen   | 100        | 12,1%       |
| Incapacidad o Invalidez   | 79         | 9,6%        |
| Rentas Vitalicias   | 67         | 8,1%        |
| Protección Familiar   | 34         | 4,1%        |
| Accidentes Personales   | 34         | 4,1%        |
| Otros   | 12         | 1,5%        |
| SOAP  | 2          | 0,2%        |
| <b>Total general</b>  | <b>827</b> | <b>100%</b> |

*Cuadro X*



**Nota:** Muestra la composición del número total de reclamos del segundo semestre 2008 por tipo de seguro, en el mercado de seguros de vida.

Presentación de los reclamos recibidos durante el Segundo Semestre 2008,  
en función de los tipos de seguros y las materias objetos de la reclamación.

**SEGUROS GENERALES**

*Cuadro XI*

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS      |                   |                                |                       |           |               |                        |            | Total general |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------|---------------|------------------------|------------|---------------|
|  | Vehículos Motorizados | Cesantía e Incap. | Incendio y Riesgos Adicionales | Accidentes Personales | SOAP      | Otros Seguros | Robo (Excl. Vehículos) |            |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 256                   | 226               | 112                            | 37                    | 37        | 25            | 28                     | 721        |               |
| Perfeccionamiento y Comercialización (2) | 12                    | 14                | 15                             | 5                     | 0         | 3             | 3                      | 52         |               |
| Otros (3)                                | 8                     |                   | 2                              | 0                     | 0         | 3             | 0                      | 13         |               |
| <b>Total general</b>                     | <b>276</b>            | <b>240</b>        | <b>129</b>                     | <b>42</b>             | <b>37</b> | <b>31</b>     | <b>31</b>              | <b>786</b> |               |

**NOTAS**

- (1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.  
 (2) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.  
 (3) Otras materias no clasificables.

**SEGUROS DE VIDA**

*Cuadro XII*

| MATERIAS                                 | TIPOS DE SEGUROS |            |             |                         |                   |                       |                     |               |          | Total general |
|--|------------------|------------|-------------|-------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------|----------|---------------|
|  | Salud            | Vida       | Desgravamen | Incapacidad o Invalidez | Rentas Vitalicias | Accidentes Personales | Protección Familiar | Otros Seguros | SOAP     |               |
| Cobertura e Indemnización (1)            | 245              | 199        | 96          | 79                      | 4                 | 29                    | 28                  | 18            | 2        | 700           |
| Rentas Vitalicias (2)                    | 0                | 0          | 0           | 0                       | 48                | 0                     | 0                   | 0             | 0        | 48            |
| Perfeccionamiento y Comercialización (3) | 17               | 22         | 4           |                         | 2                 | 5                     | 4                   | 1             |          | 55            |
| Otros (4)                                |                  | 7          | 0           |                         | 13                |                       | 2                   | 2             |          | 24            |
| <b>Total general</b>                     | <b>262</b>       | <b>228</b> | <b>100</b>  | <b>79</b>               | <b>67</b>         | <b>34</b>             | <b>34</b>           | <b>21</b>     | <b>2</b> | <b>827</b>    |

**NOTAS**

- (1) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.  
 (2) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Beneficiarios de Pensión de Supervivencia, Intermediación de R.V, Ajustes de Montos de Pensión, Cotización, Pago de Pensión, Garantía Estatal, Bono de Reconocimiento, entre otras.  
 (3) Comprende las materias reclamadas relacionadas con: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.  
 (4) Otras materias no clasificables.

Convenio suscrito con SERNAC, en la utilización del sistema de Ventanilla Única de Reclamos vía electrónica.

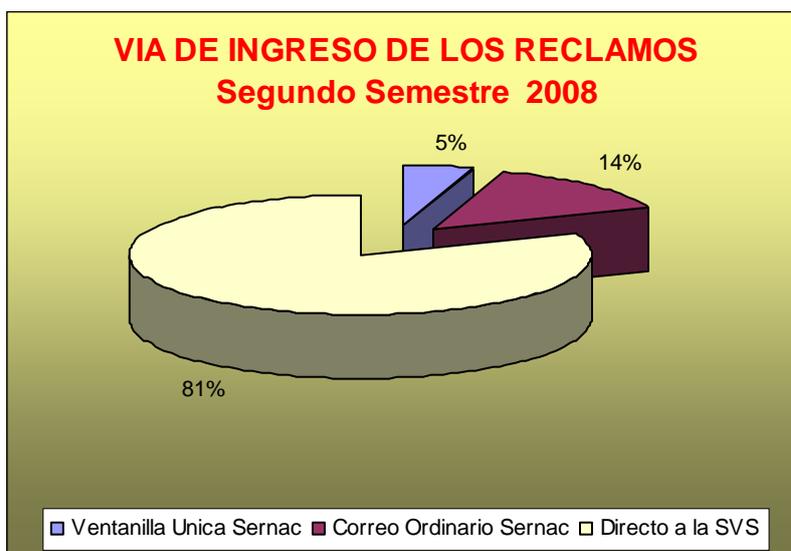
Durante el segundo semestre del año 2008 se han recibido en la SVS un total de 309 reclamos a través del SERNAC, que representa un 19% del total de reclamos, de los cuales 81 han sido remitidos por el sistema de Ventanilla Única y 228 por correo ordinario.

Gráficamente, se presenta de la siguiente forma:

*Cuadro XIII*

| Tipo Ingreso a la SVS   | Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008 |                  |
|-------------------------|--|------------------|
|                         | Número de Reclamos.                        | % Sobre el Total |
| Ventanilla Unica Sernac | 81   | 5%               |
| Correo Ordinario Sernac | 228  | 14%              |
| Directo a la SVS        | 1.304                                      | 81%              |
| Total                   | 1.613                                      | 100%             |

*Cuadro XIV*



**Nota:** Se presenta la información del número de reclamos recibidos en esta Superintendencia a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y su representatividad respecto del total.

Presentaciones resueltas clasificadas según su forma de terminación

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el segundo semestre de 2008 correspondieron al 47% del total, mientras que en el primer semestre los términos favorables representaron el 38% del total del semestre

*Cuadro XV*

| Tipo Término                  | Presentaciones Terminadas desde el 01.07.2008 al 31.12.2008 |                 |
|-------------------------------|---|-----------------|
|                               | N° de Presentac.  | %sobre el Total |
| Favorable al Asegurado (1)    | 1.004   | 47%             |
| Desfavorable al Asegurado (2) | 653   | 31%             |
| Otros (3)                     | 475   | 22%             |
| Total                         | 2.132   | 100%            |

Notas:

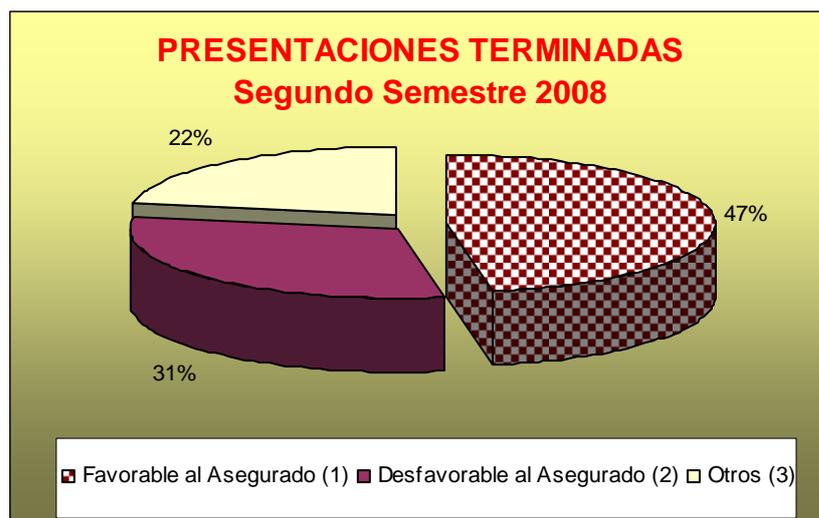
(1) Casos en que la materia reclamada fue solucionada.

(2) Casos en que la materia reclamada no fue solucionada, ya sea por aplicación de las condiciones del contrato y/o ser necesaria una resolución judicial.

(3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:

- Casos parcialmente solucionados / no solucionados
- Casos con antecedentes insuficientes
- Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes
- Otros casos.

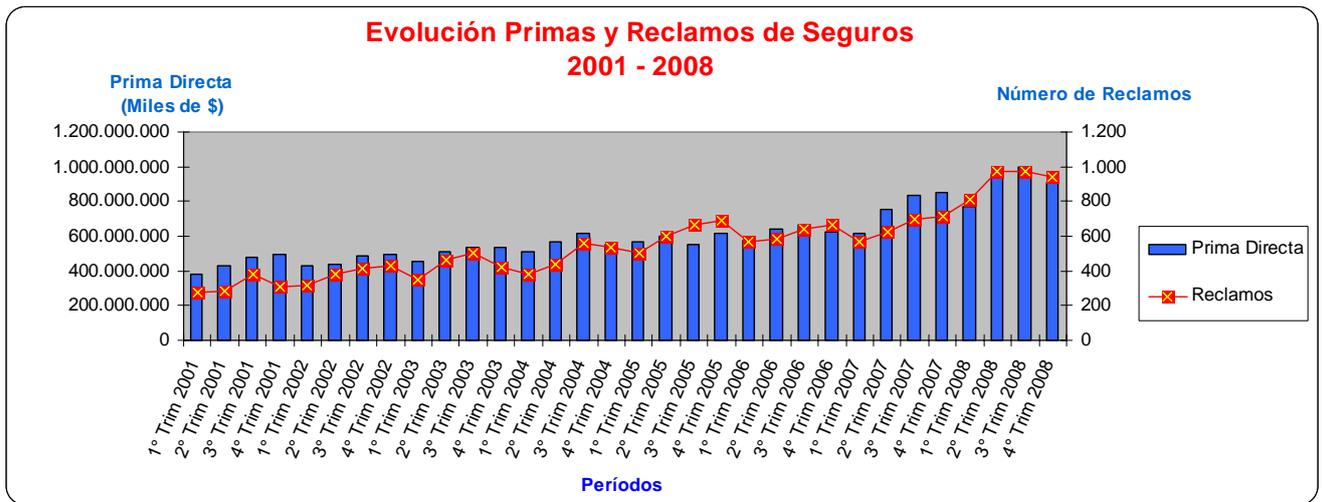
*Cuadro XVI*



**Nota:** Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el segundo semestre 2008, en función del resultado de las mismas.

**EVOLUCION PRIMAS Y RECLAMOS DE SEGUROS  
RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS  
2001-2008**

Cuadro XVII



**Nota:** Se observa la evolución de las ventas (prima directa) y reclamos del mercado asegurador, en forma trimestral durante el período 2001 al 2008.

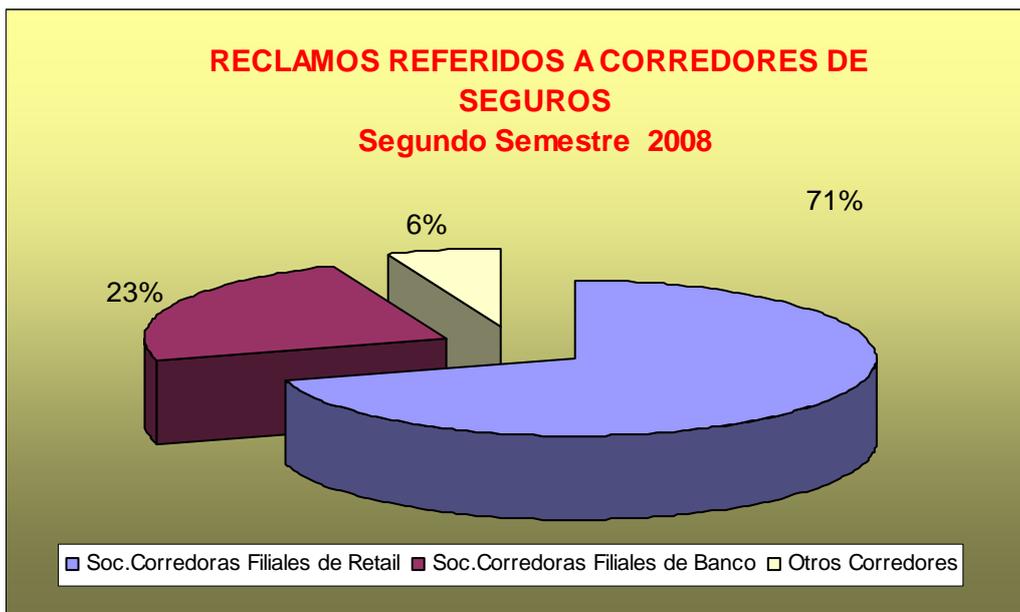
## B) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (\*)

*Cuadro I*

| Tipo Corredor                      | Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008 |                  |
|------------------------------------|--|------------------|
|                                    | N° de Reclamos                             | % sobre el total |
| Soc. Corredoras Filiales de Retail | 211  | 71%              |
| Soc. Corredoras Filiales de Banco  | 70   | 23%              |
| Otros Corredores                   | 18   | 6%               |
| Total Corredores                   | 299  | 100%             |

(\*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

*Cuadro II*



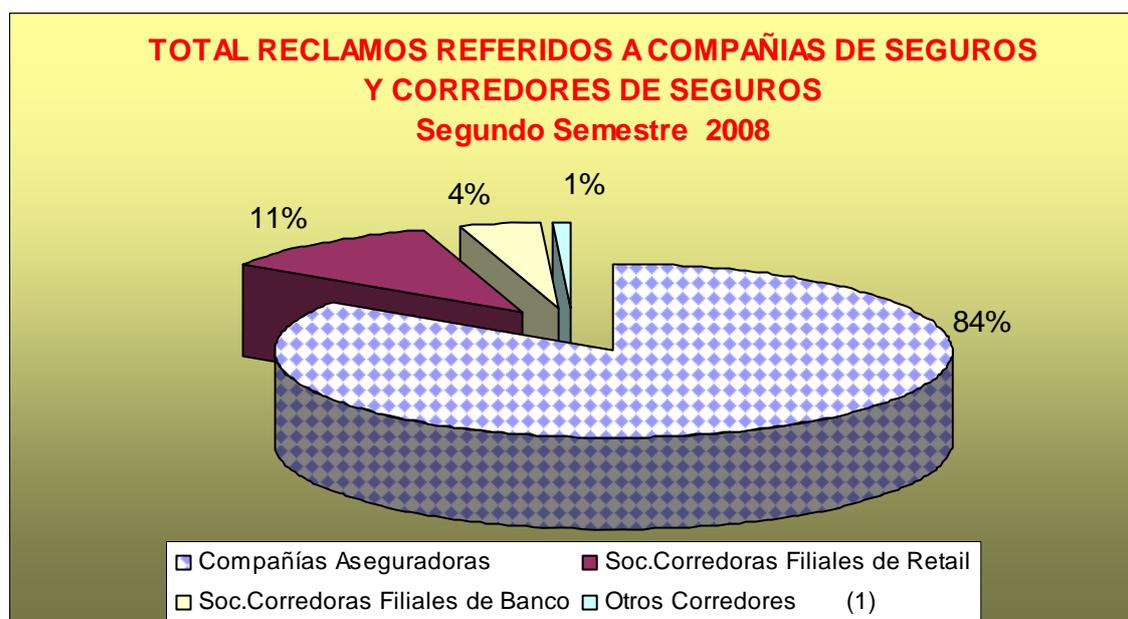
**TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A  
COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGUROS**

*Cuadro III*

| Entidad                            | Reclamos desde el 01.07.2008 al 31.12.2008 |                  |
|------------------------------------|--|------------------|
|                                    | N° de Reclamos                             | % sobre el total |
| Compañías Aseguradoras             | 1.613                                      | 84%              |
| Soc. Corredoras Filiales de Retail | 211  | 11%              |
| Soc. Corredoras Filiales de Banco  | 70   | 4%               |
| Otros Corredores (1)               | 18   | 1%               |
| <b>Total</b>                       | <b>1.912</b>                               | <b>100%</b>      |

(1) Otros Corredores: comprende reclamos referidos a corredores de seguros, no incluidos en las categorías anteriores.

*Cuadro IV*



NOTAS

Total de reclamos referidos a seguros, del cual 84% corresponde a compañías de seguros y 16% a corredores de seguros.

**INFORME DE RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS  
RECLAMOS ESCRITOS RECIBIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE  
VALORES Y SEGUROS**

**Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008**

*Cuadro V*

| <b>Soc. Corredoras Filiales de Retail</b> | <b>N° de Reclamos</b> |
|---|-----------------------|
| CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA      | 61                    |
| CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA     | 50                    |
| SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA          | 46                    |
| PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA      | 38                    |
| LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA   | 11                    |
| ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA     | 5                     |
| <b>Total</b>                              | <b>211</b>            |

| <b>Soc. Corredoras Filiales de Banco</b>       | <b>N° de Reclamos</b> |
|--|-----------------------|
| BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A          | 38                    |
| BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)    | 21                    |
| SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA        | 6                     |
| BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.                 | 3                     |
| CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.           | 1                     |
| BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA | 1                     |
| <b>Total</b>                                   | <b>70</b>             |

| <b>Otros Corredores</b>                        | <b>N° de Reclamos</b> |
|--|-----------------------|
| AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA | 16                    |
| MARCELO URIBE BUSTAMANTE                       | 1                     |
| GUSTAVO VALVERDE CASTAÑON                      | 1                     |
| <b>Total</b>                                   | <b>18</b>             |

**Notas Corredores:**

- (1) Con fecha 1 de Febrero de 2008 Banchile Corredores de Seguros Limitada absorbió a Citibank Corredores de Seguros Limitada.

## INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA

### RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS

Período: del 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2008

*Cuadro VI*

| CORREDORES DE SEGUROS                          | Reclamos   |            | Prima Intermediada (M\$)<br>(c) | Tasa reclamos respect. Prima Intermediada<br>(d) |
|--|------------|------------|---------------------------------|--|
|  | N°<br>(a)  | %<br>(b)   |                                 |  |
| ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA          | 5          | 1,68       | 3.034.546                       | 1,65   |
| BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A          | 38         | 12,79      | 61.011.456                      | 0,62   |
| BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA (1)    | 21         | 7,07       | 53.562.112                      | 0,39   |
| BANCO FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA | 1          | 0,34       | 1.698.516                       | 0,59   |
| BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.                 | 3          | 1,01       | 53.684.007                      | 0,06   |
| CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.           | 1          | 0,34       | 13.099.895                      | 0,08   |
| CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA           | 61         | 20,54      | 10.761.404                      | 5,67   |
| CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA          | 50         | 16,84      | 11.327.906                      | 4,41   |
| LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA        | 11         | 3,70       | 7.325.604                       | 1,50   |
| PARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA           | 38         | 12,79      | 28.281.570                      | 1,34   |
| SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA        | 6          | 2,02       | 85.115.655                      | 0,07   |
| SERVICIOS FALABELLA PRO LIMITADA               | 46         | 15,49      | 47.474.047                      | 0,97   |
| AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA | 16         | 5,39       | 10.860.001                      | 1,47   |
| <b>Totales</b>                                 | <b>297</b> | <b>100</b> | <b>387.236.719</b>              |  |

#### Notas Corredores:

- (1) Con fecha 1 de Febrero de 2008 Banchile Corredores de Seguros Limitada absorbió a Citibank Corredores de Seguros Limitada.
- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en esta Superintendencia y tramitados por la División Atención y Educación al Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos.